

Cartographie des processus

La cartographie est une représentation graphique de tout le processus, elle permet un seul objectif: la compréhension mutuelle. Elle documente les interactions entre les acteurs et crée une connaissance commune d'équipe. Vous pourrez cibler les améliorations à apporter pour augmenter la performance et produire un descriptif des différentes étapes, décisions et résultats qui constituent le processus :clair, partagé et valide.

Objectifs

À la fin de cette formation les participants seront en mesure de

- Comprendront les notions de base de la gestion par processus
- Connaîtront les concepts et outils de base de la cartographie des processus
- Seront en mesure d'analyser leurs processus actuels et d'identifier des améliorations
- Auront débuté l'analyse d'un processus concret
- Rédigeront une procédure opérationnelle

Éléments de Contenu

- Charte de projet
- Énoncés des problèmes vécus actuellement avec le processus
- Cartographie du processus actuel
- Mesures de performance du processus
- Cartographie du nouveau processus
- Écriture d'une procédure d'opération (FIPEC-SIPOC)
- Élaboration d'un plan d'action
- Planification des éléments communicationnels du changement

Formule pédagogique

- Exposé
- Discussion
- Exercice individuelle
- Exercice en petite équipe

Clientèle visée

- Gestionnaire, technicien et professionnel qui doivent améliorer leurs processus

Durée

- Une journée